

UEMA - BANKOA ABANCA hitzarmena.

HIZKUNTZA IRIZPIDEAK bulegoetako langileentzat | 2021eko udazkena



**bankoa** | Grupo  
//ABANCA



UDALERRI  
EUSKALDUNEN  
MANKOMUNITATEA

## sarrera

Euskararen erabilera areagotzeko hitzarmena sinatu dute BANKOA ABANCAk eta UEMA Udallerri Euskaldunen Mankomunitateko udalek. 2016an ere sinatu genuen beste itun bat. Helburu argia du: finantza entitatearekiko harremanetan euskara gehiago erabiltzea, betiere bezeroaren hizkuntza eskubideak bermaturik.

Hein handian, finantza entitateko langileon jardunaren araberakoa izango da hitzarmena zer neurritan beteko den. Ezinbestekoa da, beraz, langileok hitzarmenaren berri izatea: jakitea zer asmorekin sinatu den, zergatik, eta zer neurri adostu diren. Hori jaso dugu dokumentu honetan.

Txalotu eta eskertu egin nahi dugu langile askok urteotan euskararen erabilera indartzeko egin duzuen lana. Pauso gehiago eman nahi ditugu hitzarmen honen bidez, euskararen erabilera sendotzeko eta sistematizatzeke, eta, noski, langileoi laguntza emateko.

Bidelagun izango gara euskara sustatzeko bidean.

Jesus Suarez Garrido  
BANKOA ABANCAko Kontseilari Ordezkarria

Iraitz Lazkano Garitaonandia  
UEMAko lehendakaria

## udalergi euskaldunak

Euskararen erabilera sustatzeko hitzarmena UEMAko udalekin sinatu du BANKOA ABANCAk. Udalergi Euskaldunen Mankomunitatea da UEMA, eta, gaur egun, 90 udalergi dira bertako kide. BANKOA ABANCAk bulegoa du horietako bost herritan: Azpeitian, Bergaran, Bermeon, Tolosan eta Zarautzen.

Zergatik hitzarmena UEMAko herriein? Inon izatekotan, herri hauetan dagoelako aukera urrats handiagoak egiteko. Udalergi euskaldunak dira: herritar gehienek badakite euskaraz (%70ek baino gehiagok), belaunaldi berrietan ia erabat lortu da euskararen unibertsalizazioa, eta kalean eta etxean ohiko hizkuntza da. Badago pausoak emateko oinarria: zukua atera behar diogu.

Badago premia, izan ere. Ez dugu arrosa kolorez irudikatu behar egoera: euskara hizkuntza gutxitua da, eta hori nabari da herririk euskaldunenetan ere. Aurrera egin dugu eremu askotan, finantza erakundeetan bertan ere bai, baina atzerakada batzuk ere izan dira erabileran.

Harago jo behar dugu, beraz: harago, udalergi euskaldunetan dauzkagun aukerak baliatzeko; harago, udalergi euskaldunetan abian jarritako neurriak pixkanaka gainerako lekuetara ere zabaltzeko. Euskarak ezinbesteko ditu eremu euskaldunak, nagusi izango den eremuak, zernahi euskaraz egin ahalko duten eremuak. Finantza entitateak zutabe dira horretan.

## hitzarmena

BANKOA ABANCAk eta UEMAko udalek sinatutako hitzarmenean neurri aurrerakoiak hartu ditugu euskararen erabilera sustatzeko. Garrantzitsua da langileok neurri horiek zein diren jakitea eta barneratzea. Hemen jaso ditugu neurri nagusiak.

### Langileak bezeroarekin: nola jokatu?

Euskararen erabilera indartzea denez helburua, langileen eta bezeroen arteko harremana da oinarri nagusia. Irizpide honi jarraituko diogu: ahal den guztia euskaraz egingo dugu, betiere bezeroaren nahiak eta eskubideak errespetatuz.

- Lehen hitza beti euskaraz. Bezeroa agurtzean, euskaraz egingo diogu beti, jakin dezan badaukala aukera euskaraz egiteko. Euskaraz egiten badu, euskaraz jarraitu; gaztelaniaz nahi badu, gaztelaniaz.
- Produktuen informazioa. Bezeroarekin euskaraz ari bagara, ahalegina egingo dugu produktuen informazio teknikoa ere euskaraz emateko. Hizkera egokitu beharko dugu, bezeroak ondo uler dezan.
- Txartelak eta eragiketak. Bezeroaren eskaerak bideratu behar ditugunean (eragiketak egin, txartelak konfiguratu...), euskaraz egingo dugu printzipioz, bezeroak ez badigu eskatzen gaztelaniaz egiteko.
- Bezero gazteak. Harremana euskaraz bideratuko dugu 35 urte baino gutxiago dituzten bezero guztiekin, kontuan izanda gehien-gehienek badakitela euskaraz. Hala ere, eskatzen badute, gaztelaniaz egingo diegu.

### Eta langileen arteko harremanetan?

Euskararen erabilera indartzeari begira, oso garrantzitsuak dira langileen arteko harremanak ere: aurrez aurreko elkarrizketak, telefono bidezkoak, lan bilerak... Ahalegina egingo dugu euskarazko hizkuntza ohiturak errotzeko, Euskaraldian ariguneekin hasitako bidean sakontzeko. Lan jardunean ez ezik, zerbitzuan ere eragingo dugu hala: bezeroak ikusten duenean langileek euskaraz egiten dutela beren artean, horrek bultzatuko du bera ere euskaraz aritzera.

## Bulegoan zer neurri hartuko dira?

Ahozko harremanetan bakarrik ez, idatzizkoetan eta hizkuntza paisaian ere eragin nahi dugu. Bulegoari eragiten dioten neurri hauek hartuko ditugu:

- Euskaraz egiteko deia. Bulegoan kartelak jarriko ditugu, bezeroak jakin dezan euskaraz egin dezakeela, eta nahi dugula euskaraz egitea. Horretarako, adieraziko dugu langileek badakitela euskaraz, eta erabilera sustatzeko lan egingo dugu.
- Kartelak eta publizitatea. Bulegoetako iragarki gehienak euskaraz jarriko ditugu: %75 gutxienez. Elebidunak badira, euskara lehenetsita egongo da karteletan. Ele bietako eskuorrietan, euskaraz dagoen aldea jarriko dugu ikusgai gutxienez %75ean.
- Kutxazain automatikoak. Txartela sartu aurretik azaltzen diren mezuak euskaraz egongo dira: bai publizitatea, bai Sartu txartela eta horrelako mezuak.

## Eta entitatean oro har?

Euskara sustatzeko neurriak eraginkorrak izan daitezzen, ezinbestekoa da egiturazko neurriak ere hartzea, bulego zehatz batetik harago. Entitateari berari eragiten dioten neurriak ere zehaztu ditugu:

- Langileen trebakuntza. Entitateak bermatuko du bulegora doazen langile berri guztiak euskaldunak izango direla, eta bezero guztiei euskaraz emango zaiela zerbitzua. Horretarako, langileei euskarazko trebakuntza eskainiko die, eta baliabide informatikoak prestatuko dira.
- Harrera. Langile berri bat hasten denean bulegoan, harrera egitean azalduko zaio euskararekin lotutako zer neurri dauden indarrean —dokumentu hau emango zaio—, hasieratik jakin dezan zer hizkuntza irizpide jarraitu behar dituen.
- Banka elektronikoa. Entitateak bermatuko du banka elektronikoa euskaraz egin ahal izango direla eragiketa guztiak. Gainera, hori sustatzeko, kanpainak egingo ditu gailu elektronikoak euskaraz konfiguratzera animatzeko, banka elektronikoa euskaraz erabiltzeko.

## jarraipena

Lau urterako sinatu dugu hitzarmena, 2025 arte. Adostutako neurriei jarraipena egingo diegu: bai behaketak eginez bulegoetan, bai neurriak zer neurritan betetzen diren aztertuz. Jarraipen batzorde bat osatuko dute BANKOA ABANCAko eta UEMAko teknikariek. Beraz, aldian-aldian egingo dugu hitzarmenaren segimendua, eta, hutsuneak sumatuz gero, bideratzen saiatuko gara.

Edozein zalantza izanez gero, eskura daukazu BANKOA ABANCAko hizkuntza zerbitzua: [ana.urkiza@bankoa.es](mailto:ana.urkiza@bankoa.es)



# harremanetarako

## BANKOA ABANCA

**kontaktua:**  
*ana.urkiza@bankoa.es*  
943 410100

**sare bideak:**  
· Webgunea: [bankoa.es](http://bankoa.es)

## UEMA

**kontaktua:**  
*komunikazioa@uema.eus*  
943 816699

**sare bideak:**  
· Webgunea: [uema.eus](http://uema.eus)  
· Twitter: [@UEMA\\_eus](https://twitter.com/UEMA_eus)  
· Facebook: [UEMAeuskaraz](https://www.facebook.com/UEMAeuskaraz)  
· Telegram: [t.me/UEMAeus](https://t.me/UEMAeus)

---







